

**ETOS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKSANAKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKABUMI**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana SI dalam  
Ilmu Ushuluddin dan Studi Agama

**Oleh**

**HENGKY ARDIANSYAH  
NPM. 1631040117**

**Program Studi : Pemikiran Politik Islam**



**Pembimbing I : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si**

**Pembimbing II : Abdul Qohar , M.Si**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/ 2021 M**

## ABSTRAK

### ETOS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKABUMI

Oleh  
**HENGKY ARDIANSYAH**

Etos kerja merupakan seperangkat perilaku positif dan fondasi yang mencakup motivasi yang menggerakkan mereka, karakteristik utama, spirit dasar, pikiran dasar, kode etik, kode moral, kode perilaku, sikap-sikap, aspirasi, prinsip-prinsip, dan standar-standar. Bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin. Bahkan dianggap sebagai beban dan paksaan bagi orang yang malas, permasalahan terhadap pemahaman aparatur pemerintah Indonesia khususnya di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui etos kerja aparatur sipil Negara pada saat melayani masyarakat dalam bidang administrasi serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatnya pelayanan publik yang dilaksanakan di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah *field research* penelitian yang dilakukan untuk mempelajari secara mendalam mengenai kualitas etos kerja aparatur dan faktor pendukung serta faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik. Pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yakni teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan dalam penelitian ini adalah yang terdiri dari 1 Kepala Seksi Pelayanan Umum di Kecamatan Sukabumi, 1 Kepala Sub Bagian Kepegawaian Kecamatan Sukabumi, 2 Staf Pelayanan Umum Kecamatan Sukabumi. Dan terdapat responden yang terdiri dari 5 orang Masyarakat Kecamatan Sukabumi. Adapun metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari indikator yang dikemukakan oleh Eko Jalu Santoso : Berintegritas, cerdas, empati, ikhlas, bekerjasama, disiplin. Berdasarkan hasil penelitian, data lapangan menunjukkan bahwa etos kerja Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung sudah menunjukkan bahwa aparatur sudah melakukan upaya untuk meningkatkan etos kerjanya namun belum maksimal terhadap kinerja Aparatur Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung. Hal ini dibuktikan masih ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, keterampilan aparatur dalam menggunakan alat bantu dan ketidakramahan Aparatur dalam pelaksanaan pelayanan. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik adalah fasilitas alat bantu untuk memudahkan pelaksanaan proses pelayanan. Selain itu, semangat yang diberikan aparatur dari masing-masing satu sama lainnya. Sedangkan Faktor penghambatnya adalah jika alat mengalami kerusakan pada saat pelaksanaan proses pelayanan.

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hengky Ardiansyah  
NPM : 1631040117  
Jurusan/Prodi : Pemikiran Politik Islam  
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul *"Etos Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Melaksanakan Pelayanan Publik di Kecamatan Sukabumi"* adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bandar Lampung, 21 Februari 2021

  
Hengky Ardiansyah  
NPM. 1631040117



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarama, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

**Ushuludin : ETOS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KECAMATAN SUKABUMI**

**Nama : Hengky Ardiansyah**

**NPM : 1631040117**

**Jurusan : Pemikiran Politik Islam**

**Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama**

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang  
Munaqasyah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama  
UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II**

**Dr. Ali Abdul Wahid, M.Si**

**NIP. 197503172003121003**

**Abdul Qohar, M.Si**

**NIP. 1971103122005011005**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Pemikiran Politik Islam**

**Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si**

**NIP. 197801302011012004**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarama, Bandar Lampung, 35131 Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “**ETOS KERJA APARATUR SIPIL  
NEGARA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KECAMATAN SUKABUMI**”. Disusun oleh  
**ENGKY ARDIANSYAH**, NPM: **1631040117**, Program Studi:  
**PEMIKIRAN POLITIK ISLAM**. Telah di Ujikan dalam sidang  
penguasaan di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden  
Intan Lampung. Pada Hari/Tanggal : **Senin/ 22 Februari 2021 Pukul**  
**08.00-15.00 WIB**.

**TIM PENGUJI**

Ketua : **Dr. H. Abdul Malik Ghozali, M.A** (.....)

Sekretaris : **Yoga Irawan, M.PD.** (.....)

Penguji I : **Tin Amalia Fitri, M.Si** (.....)

Penguji II : **Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si** (.....)

Penguji III : **Abdul Qohar, M. Si** (.....)

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama,**



**Dr. H. M. Afif Anshori, M.Ag**

**NIP. 196003131989031004**

## MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ

اِلَى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah Ayat 105)



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Alhamdulillahirobbil'alamin dan penuh rasa syukur yang tidak ada hentinya kupinta dan kusematkan hanya engkau ALLAH SWT Rabb semesta alam yang Maha Esa, dan atas takdir dan segala nikmat-Mu kau jadikan hamba seorang insan yang senantiasa berusaha, berfikir, berilmu, dan beriman kepada-Mu serta sabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini dapat menjadi langkah awal dalam meraih cita-citaku.

Skripsi ini saya persembahkan sebagai cinta kasih sayang serta hormat untuk orang-orang terdekat yang telah berjasa dan memberikan motivasi serta dukungan selama saya menuntut ilmu:

1. Kepada orang tuaku, Bapak Saparudin dan Ibu Romlah tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membimbing serta senantiasa mendoakan keberhasilan penulis, membesarkan dan mendidik ilmu agama yang sangat berguna di dunia bahkan sampai akhirat kelak.
2. Untuk sahabat dan teman seperjuangan, serta teman-teman PPI angkatan 2016 yang selalu mengarahkan dan membersamai penulis selama Kuliah di UIN Raden Intan Lampung.
3. Untuk almamaterku UIN Raden Intan Lampung yang kubanggakan.



## RIWAYAT HIDUP

Nama penulis adalah Hengky Ardiansyah, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 19 Juli 1998. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Saparudin dan Ibu Romlah. Alamat tempat tinggal penulis. Jl. Padat Karya Kubang LK II No.77, Sukabumi, Bandar Lampung. Berikut riwayat pendidikan peneliti:

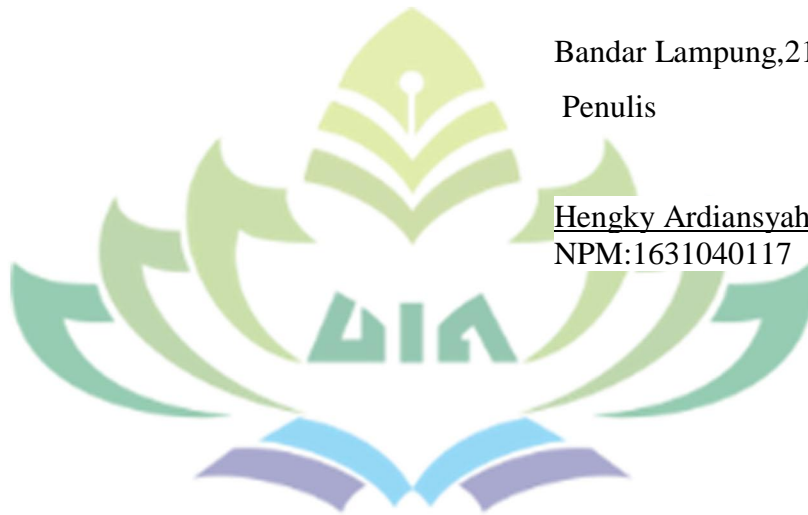
1. SDN 4 Sawah Brebes Bandar Lampung, Lulus pada tahun 2010
2. SMP NUSANTARA Bandar Lampung, Lulus pada tahun 2013
3. SMAN 6 Bandar Lampung, Lulus pada tahun 2016

Setelah lulus dari sekolah menengah atas tepatnya pada tahun 2016 , penulis terdaftar sebagai mahasiswi pada program S1 Pemikiran Politi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 21 Februari 2021

Penulis

Hengky Ardiansyah  
NPM:1631040117





## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirrat Allah SWT. Yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan kekuatan dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ETOS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKABUMI”. Shalawat beriring salam serta semoga selalu tetap terlimpahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. Dan keluarga serta para sahabat dan pengikutnya yang senantiasa melaksanakan sunnahnya, dan semoga kita selaku umatnya mendapatkan syafaatnya di hari kiamat kelak, amin yarobalalamin.

Adapaun penyusunan skripsi ini dibuat sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ushuluddin UIN Raden Intan Lampung dan Alhamdulillah telah dapat penulis selesaikan. Dalam upaya penulisan ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak serta degan tidak mengurangi rasa hormat dibawah ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu pengetahuan di Kampus tercinta.
2. Bapak Dr.H. M. Afif Anshori, M.A selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Ibu Dr. Tin Amalia Fitri, M.Si selaku Ketua Jurusan dab Ibu Eska Prawisudawati Ulpa, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Pemikiran Politik Islam.
4. Bapak Dr.M. Sidi Ritaudin, M.Ag Selaku pembimbing 1 dan bapak Abdul Qohar, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Eska Prawisudawati Ulpa, M.Si dan bapak Yoga Irawan, M.Pd yang turut membantu dalm proses kelancaran skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama terkhusus di Prodi Pemikiran Politik Islam.
7. Seluruh Staf dan kepegawaian dari tingkat Dekanat sampai pada tingkat paling bawah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberi kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ushuluddin atas diperkenankannya penulis meminjam literature yang dibutuhkan.

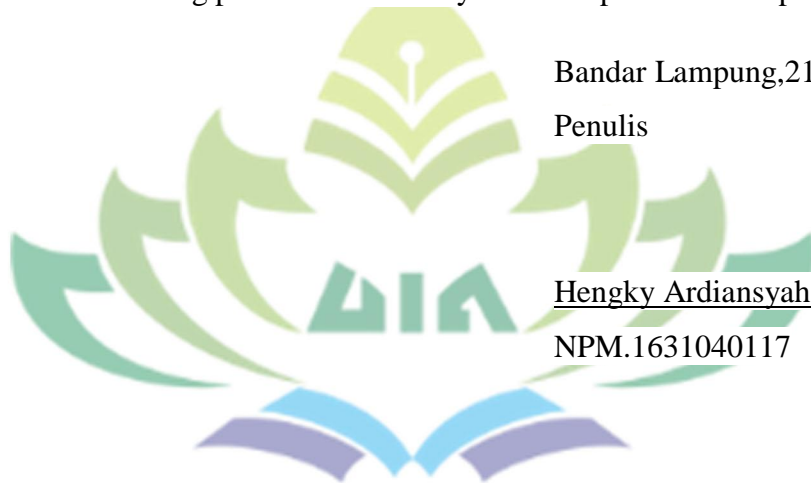
9. Camat Sukabumi Kota Bandar Lampung beserta jajarannya, dan Masyarakat Kecamatan Sukabumi yang telah memberikan izin dan banyak memberikan bantuan selama mengadakan penelitian.
10. Terimakasih kepada sahabatku Suci Purwanti, Wina Apriliani, Muhammad Ikbali, Iffah Dzakiyah, Muhammad Fauzi, Rizky Ilmawan dan Abdul Rohim, Indah Ayu Lestari yang telah mendukung, memberikan motivasi, dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman PMII, terimakasih telah memberikan penulis pengalaman organisasi, kebersamaan, arti dari sebuah ikatan pertemanan.
12. Sahabat perjuangan Pemikiran Politik Islam dan seluruh angkatan 2016 Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang selalu memberikan semangat dalam kegiatan perkuliahan khususnya dalam penulisan skripsi ini. Semoga ilmu yang didapat bersama-sama dapat menjadi ilmu yang bermanfaat berkah dunia akhirat.
13. Terimakasih kepada Karin yang telah memberikan semangat, support nya selama ini dan selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Bandar Lampung, 21 Februari 2021

Penulis

Hengky Ardiansyah

NPM.1631040117



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	2
D. Rumusan Masalah .....	4
E. Tujuan Penelitian .....	4
F. Manfaat Penelitian .....	5
G. Metode Penelitian.....	5
<b>BAB II ETOS KERJA APARATUR KECAMATAN DAN PELAYANAN PUBLIK</b>	
A. Etos Kerja.....	11
1. Pengertian Etos Kerja.....	11
2. Ciri-Ciri Etos Kerja .....	12
3. Faktor Terbentuknya Etos Kerja .....	15
4. Penyebab Etos Kerja .....	16
5. Indikator Etos Kerja .....	17
6. Disiplin Kerja .....	18
B. Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2. Jenis Pelayanan Publik.....	21
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	22
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	23
5. Azas Prinsip Standar Pelayanan Publik .....	24
6. Kualitas Pelayanan Publik.....	26
7. Dimensi Pelayanan Publik .....	27
<b>BAB III KECAMATAN SUKABUMI KOTA BANDAR LAMPUNG</b>	
A. Sejarah Singkat Kecamatan Sukabumi.....	29
B. Visi dan Misi Kecamatan .....	29
C. Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Kecamatan .....	29
D. Struktur Organisasi.....	31
E. Kondisi Geografis Kecamatan Sukabumi .....	33

**BAB IV ETOS KERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Etos kerja dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sukabumi .....	36
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik .....	48

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	50

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informan .....	6
Tabel 1.2 Struktur Pemerintahan Kecamatan Sukabumi.....	31
Tabel 1.3 Data Aparatur Pemerintahan Kecamatan Sukabumi .....	32
Tabel 1.4 Data Wilayah Kelurahan di Kecamatan Sukabumi.....	34
Tabel 1.5 Jumlah Penduduk Kecamatan Sukabumi .....	34
Tabel 1.6 Luas Daerah Kecamatan Sukabumi .....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Kesbangpol Kota Bandar Lampung
2. Surat Izin Penelitian Kecamatan Sukabumi
3. SK Pembimbing
4. Surat Konsultasi Bimbingan
5. Surat Persetujuan Pembimbing
6. Hasil Turnitine
7. Pedoman Wawancara
8. Hasil Wawancara
9. Dokumentasi



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Etos Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik di Kecamatan Sukabumi”, akan dijelaskan istilah dari judul diatas agar tidak terjadinya kesalahpahaman.

Etos berawal dari bahasa Yunani yakni (Ethos) yang berarti jiwa/watak, kepribadian diri seseorang. Etos terbentuk oleh bermacam-macam kebiasaan, pengaruh kebudayaan dalam suatu masyarakat yang diyakininya<sup>1</sup>. Etos ialah jiwa / watak kebudayaan dalam suatu masyarakat yang biasanya dipancarkan keluar, sehingga memberikan keadaan secara positif / negatif pada orang lain. Kerja adalah sebagaimana pengarahan tenaga yang dilakukan untuk menyelenggarakan proses produksi. Etos kerja adalah jiwa atau watak kebudayaan dalam suatu masyarakat yang biasanya dipancarkan keluar sehingga memberikan keadaan yang lebih positif dalam meningkatkan hasil yang lebih baik<sup>2</sup>

Menurut Soerwono Handyaningrat (1982), Aparatur adalah dari seluruh aspek administrasi yang di butuhkan untuk penyelenggaraan Negara atau pemerintahan, agar tercapainya tujuan dari organisasi. Dari aspek organisasi yang penting ialah organisasi dan kepegawaian.

Menurut Departemen dalam negeri Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.<sup>3</sup>

Semua bentuk jasa pelayanan publik, dari mulai barang jasa semua ini beprinsip bahwa harus bertanggung jawab di setiap instansi pemerintah hanya dari mulai instansi pusat, instansi daerah, dan juga BUMN maupun BUMD, guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga pelaksanaan PERPU<sup>4</sup>

Kualitas yang diberikan oleh pelayanan Publik tidak sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini diperoleh karena masi banyaknya masyarakat yang mengeluhkan apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah, Seperti keluhan rendahnya kualitas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat disebabkan karena rendahnya ketidak pastian dalam waktu hal ini terungkap dari pengguna layanan itu sendiri. Setiap instansi dalam pemerintahan ketika waktu tidak dapat dipastikan maka hal ini lah yang membuat citra kurang baik. Pemerintah harus memperbaiki kualitas dari layanan instansi karena ini merupakan fungsi utamanya.

Penulis memfokuskan penelitian pada etos kerja aparturnya dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Sukabumi, serta apa saja hambatan dan strategi aparatur

---

<sup>1</sup> Tasmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islam* (Jakarta: Gema Insani, 2002).

<sup>2</sup> Hasan Salady, *Ensiklopedia Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 1990).

<sup>3</sup> Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ‘Departemen Dalam Negeri’, 2004.

<sup>4</sup> Dan Atik septi winarti Ratminto, *Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).

kecamatan Sukabumi pada pelayanan baik dalam bentuk jasa dan Departemen Dalam administratif di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik dalam pembangunan etos kerja, peranan serta perilaku dapat dilihat dari Aparatur Sipil Negara yang setia serta taat pada Pancasila dan juga UUD 1945 yang terdapat pada UU RI. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 ini menegaskan, Sedangkan kewajiban ASN Setia dan taat kepada Pancasila, UUD Tahun 1945, NKRI, dan pemerintah yang sah, Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan pejabat pemerintah yang berwenang, Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan, Melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab, Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan, Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah NKRI.

Aparatur Sipil Negara Wajib menyediakan layanan, melayani dan bukan untuk minta dilayani. Agar terwujudnya ASN yang administrator menerapkan prinsip pemerintah yang bagus. Seluruh ASN dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta loyal dalam kepada Pancasila, Aparatur Sipil Negara Republik Indonesia, serta pemerintahan yang jujur dan adil serta dapat menjalankan tugas dengan sebaik mungkin. Agar terciptanya ASN yang produktif, handal, professional dan juga mempunyai tingkat maka sangat di butuhkan ASN yang disiplin agar menjadi penegak dalam kedisiplinan, yang nantinya akan menjamin terjadinya tata tertib serta kelancaran untuk pelaksanaan tugas dalam profesi ASN nya agar dapat produktif lagi, hal ini bisa saja didasari dengan dari system karir dan juga prestasi dalam kerja, dan kemudian UU baru dibuatkan yang lebih sesuai dan terlihat pada kondisi saat ini tertera pada PP NO.53 Th 2010 isinya Disiplin ASN. Setelah Peraturan tersebut di keluarkan maka tugas dan tanggung jawab yang di emban oleh ASN harus terlaksana sesuai dengan fungsinya. Dalam membuat urusan menjadi lancar maka diperlukannya Etos Kerja yang mutlak.<sup>5</sup> Semua kegiatan yang di laksanakan harus memahami, mengingat serta mentaati demi menyukkseskan acara atau kegiatan tersebut. Etos Kerja membuat orang termotivasi mulai dari pegawai serta kelompok masyarakat ketika dikaitkan pada situasi didalam kehidupan manusia yang lagi dibangun.

Pelayanan prima nama lain dari pelayanan publik yg sudah memenuhi standar kualitas publik yang disebut dengan tolak ukur dalam memberikan pelayanan dan juga pedoman, acuan serta acuan hal ini yang dikatakan dengan standar pelayanan.<sup>6</sup> Menurut Permen pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 15 Th 2014, dalam menyampaikan standar pelayanan dengan beberapa syarat seperti tata cara atau prosedur, jangka waktu dalam memberikan pelayanan, biaya/ tarif yang dikenakan, produk dari pelayanan tersebut, serta tenang penanganan pengaduan<sup>7</sup>. Dapat dikatakan sudah memberikan pelayanan yang berkualitas hal ini ditandai dengan instansi yang sudah dapat menerapkan standar pada ualitas itu sendiri.

Hak dasar setiap warga Negara ialah dipenuhinya kebutuhan dasar oleh Pelayanan publik yang berupa barang, jasa, bahkan tentang administrasi yang berkepentingan dengan layanan

<sup>5</sup> Peraturan Pemerintah, 'Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai', 2010.

<sup>6</sup> Atep Barata Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Yudhistira, 2003).

<sup>7</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik'. No.15 Tahun 2014 Tentang Komponen Standar Pelayanan



publik. Kegiatan yang diberikan oleh pelayanan publik dalam bentuk administrasi ialah dibuatkannya KTP, adapun yang diberikan berbentuk jasa yakni Bank dan juga kantor pos, dan satu lagi dalam bentuk layanan barang yakni, membayar pajak yang tujuan dari pajak ini sendiri yakni untuk pembangunan infrastruktur seperti jalan tol dan hal sebagainya..

Kualitas dalam memberikan pelayanan dapat diukur dengan bagaimana ia memberikan layanan dan apakah tercipta antar hubungan yang dinamis dari pengguna maupun pemberi layanan, dan jasa manusia. Daya tanggap yang sangat berkaitan dengan adanya Pelayanan Publik, layanan yang tersedia seperti dalam sarana dan prasarana dan juga dalam menepatkan waktu. Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan bila sudah sesuai dengan apa yang di berikan layanan publik. Dan begitu pun Sebaliknya jika pelayanan tidak berkualitas yakni layanan publik tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dalam memberikan pelayanan publik. Persepsi dari konsumen lah yang dapat menilai baik atau buruknya, bukan dari pelayanan publik itu sendiri yang menilai.

Kualitas yang di dapat oleh masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan apa yang telah di harapkan masyarakat. Pendapat ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri, masyarakat mengeluhkan saat pembuatan KTP dimana hal ini di persulit oleh instansi setempat seperti dikenakan biaya jika ingin cepat jadi. Hal lain yang dikeluhkan masyarakat yakni tidak diberikannya kepastian tentang waktu yang pada akhirnya pelayanan yang di berikan oleh layanan publik berkualitas rendah. Waktu yang tidak jelas, dan tidak adanya ketepatan waktu di dalam pelayanan pemerintahan yang bertambahnya instansi dianggap kurang baik. Pemerintah harus dapat meningkatkan kualitas pemberian layanan kepada masyarakat hal ini dikarenakan sesuai dengan apa fungsi dari utama pemerintah.

Ombudsman Republik Indonesia, memberikan data informasi, yang dimana jika melihat data dari Ombudsman RI Th. 2015 s.d 2018 peningkatan dalam mengadu rendahnya pelayanan public sangat banyak di Th. 2015 dengan jumlah hingga 6.859 dan di Th. 2018 mengalami kenaikan hingga 8.314. dari data yang dijabarkan diatas pelaporan yang tertinggi terjadi pada PEMDA dengan total laporan (2489), kantor kepolisian laporan (801), dari instansi pemerintah/kementerian laporan (700) badan pertanahan nasional dengan jumlah laporan (562) kemudian disusul oleh BUMN/BUMD, dan lembaga lainnya.

Berdasarkan temuan observasi tersebut menyatakan bahwa dugaan dari maladministrasi terdiri dari 3 penundaan berlarut dengan jumlah laporan 2.215 (35,33%), menyimpang dalam prosedur 1.490 (23,76%), dan juga dalam tidak memberikan pelayanan laporan 1.080 (17,22%). Tetapi pelaku dari maladministrasi ia meminta berupa uang jasa hal ini menjadikan potret dari penyalahgunaan wewenang dan juga republik ini jadi hiasan potret penyalahgunaan layanan publik. Pada Th.2018 ada 3 laporan terbanyak diantaranya Pertanahan, Kepolisian serta kepegawaian, dari data ini dapat disimpulkan bahwa negara Indonesia belum bisa untuk dikatakan Merdeka dari feodalisme, diluar sana masyarakat masih mengeluhkan tentang layanan publik yang diberikan dengan setengah hati.

Rendahnya implementasi dalam memberikan layanan publik, hal ini karena adanya PUNGLI yang masih beredar di wilayah layanan Publik dan mereka telah melupakan isi dalam UU Pelayanan publik.

Kecamatan merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Tugas pokok dari kecamatan dalam memberikan pelayanan publik yakni membantu dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perijinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Beberapa tugas dari Kecamatan itu sendiri yaitu melayani masyarakat warga yang ingin membuat KTP, surat untuk menikah, sertifikat tanah, akta kelahiran, IMB, program keluarga harapan dan lain sebagainya.

Ketika diisikan dengan pegawai handal yang berkompeten serta bertanggung jawab atas fungsinya maka semua itu di dukung oleh pegawainya. Harus ditanamkan dalam setiap jiwa pelayan pemerintah agar dapat bertanggung jawab penuh dan juga komitmen atas tugas yang telah ia emban agar pelayanan dalam memberikan pada masyarakat berjalan dengan baik. Prima merupakan pelayanan yang telah sesuai dengan standar kualitas.

3 maret 2020 peneliti sudah melaksanakan pra riset di kantor kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung, setelah dilakukannya pra riset peneliti mendapati pelayanan publik yang bermasalah. Masalah yang di dapati peneliti disaat pra riset yakni mengenai ketepatan waktu. Saat itu ada warga yang sedang mengurus KTP lalu dijanjikan 3 hari jadi namun nyatanya tidak. Sekeretaris kecamatan yakni bapak Ariya Sakti ia menginformasikan bahwa “tiga hari merupakan waktu yang standar untuk pembuatan KTP, namun yang terjadi penyelesaian itu mencapai 6-7 hari hal ini terjadi dengan alasan karena pihak kecamatan hanya menunggu kiriman dari kantor pusat yang juga memerlukan waktu.hal ini lah yang membuat tidak tepat atas waktu yang telah di informasikan pada masyarakat setempat.”<sup>8</sup>

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung dengan judul “Etos Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung”.

### **C. Rumusan Masalah**

pada penelitian ini rumusan masalah yang diangkat;

1. Bagaimana etos kerja aparatur sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sukabumi?

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari diadakannya penelitian ini;

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Sukabumi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan pelayanan publik.

---

<sup>8</sup>Ariya Sakti. SE.,MM Sekertaris Kecamatan Sukabumi Bandar Lampung Pra Riset 3 Maret 2020 10.00

## E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis yaitu : Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik khususnya tentang pelayanan publik pemerintahan.
2. Secara Praktis, sebagai masukan bagi pemerintah kota khususnya di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan tugasnya dalam bidang pelayanan masyarakat demi keberhasilan pemerintah kota.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan atau *Field Research* “peneliti melakukan penelitian langsung terjun kelapangan atau responden”<sup>9</sup> Penelitian ini bertempat di Kantor Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

Data yang berkenaan dengan penelitian ini untuk meningkatkan kualitas aparatur kecamatan dan pelayanan publik di kantor kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

#### b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deksriptif yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara objektif dari objek penelitian<sup>10</sup>. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa deskriptif eksploratif riset yang mengklarifikasikan data yang bersifat kualitatif.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menerangkan dan menggambarkan kondisi objektif meningkatkan kualitas aparatur kecamatan dan pelayanan publik, di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

### 2. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan pada penelitian ini ada dua sumber data yaitu primer dan data sekunder

#### a. Data Primer

Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari wawancara, observasi dan pengamatan secara individu dengan Camat Sukabumi, Kepala Bagian Umum Kecamatan, dan Pegawai Pelayanan di Kecamatan Sukabumi.

---

<sup>9</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju VIII, 1996).

<sup>10</sup> Ibid, h.105

Tabel 1.1  
Data Informan

No	Nama	Jabatan	Tempat/Tanggal Wawancara
1.	Ariya Sakti	Sekretaris Kecamatan	Kantor Kecamatan/03 Maret 2020
2.	Silsila	Kasubag Kepegawaian	Kantor Kecamatan/09 November 2020
3.	Mahendra	Kasi Pelayanan Umum	Kantor Kecamatan/09 November 2020
4	Devi	Staf Pelayanan Umum	Kantor Kecamatan/12 November 2020
5.	Sindi	Staf Pelayanan Umum	Kantor Kecamatan/12 November 2020

Cara lain yang digunakan untuk menentukan informan tersebut peneliti menggunakan teknik sampel bertujuan (Purposive Sampling). Sebagian penelitian terkenal adanya populasi dan sampel. Populasi menurut Suharsimi Arikunto adalah “Keseluruhan subjek penelitian yang menjadi sumber pengambilan sampel, pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian”.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Ibid, h. 102.



Tabel 1.2

## Data Populasi

No.	Nama	Jabatan
1.	Robi Sulisika Sobri. S.I.P, M.I.P	Camat Sukabumi
2.	Ariya Sakti. SE.,MM	Sekretaris Kecamatan
3.	Dra. Eva AS	Kasi PMK
4.	Endang Sulistiowati.SE	Kasi Pemerintahan
5.	Rohaidawati, S.Sos	Kasi Pembangunan
6.	Hendra Adfa	Kasi Trantib
7.	Mahendra S.Sos	Kasi Yanmum
8.	Silsilah. S.Sos	Kasubag Umum dan Kepegawaian
9	Hasan Basri	Kasubag Keuangan
10.	Anita Sari	Staf Keuangan
11.	Mukhlis	Staf Pembangunan
12.	Devi Nurmala Sari	Staf Pelayanan Umum
13.	Yudi Astuti	Staf Keuangan
14.	Mukarromah	Staf Trantib
15.	Maria Kartika Yuli Astuti	Staf Pemerintahan
16.	Gustiani Putri	Staf Pelayanan Umum
17.	Selvianingsih, S.STP	Staf Seksi PMK
18.	M. Agusenang, S.Kom	Staf Umum dan Kepegawaian

19.	Meliani Yusnita, S.Ag	Staf Pelayanan Umum Tenaga Kontrak
20.	Indah Hayati, SE	Staf Pelayanan Umum Tenaga Kontrak
21.	Okina	Staf Keuangan
22.	Alen Andreni	Staf Umum dan Kepegawaian
23.	Hestiana	Staf Umum dan Kepegawaian
24.	Gustiadi Indra Mas	Staf Umum dan Kepegawaian
25.	Heri Winoto	Staf Seksi Pembangunan
26.	Alfadillah Bagus Pribadi	Staf Umum dan Kepegawaian
27.	Achamd Yusman	Staf Tenaga Kontrak

purposive sampling digunakan untuk mengambil sampel, arti dari purposive sampling itu sendiri ialah yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, yang nantinya sekelompok subjek dipilih disesuaikan dengan ciri dan sifatnya.<sup>12</sup> Sampel mempunyai kriteria seperti aparat Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung yang sudah menjadi perangkat kecamatan. Dari Para informan juga peneliti menggali informasi. Informasi dalam penelitian ini sendiri yaitu warga Kecamatan Sukabumi yang sudah menggunakan jasa pelayanan dapat mewakili dari masing-masing kategori tersebut yaitu Ariya Sakti (Sekertaris Kecamatan), Silsilah (Kasubag Kepegawaian), Mahendra (Kasi Pelayanan Umum), 2 dari pegawai pelayanan, 5 dari masyarakat yang sudah menggunakan pelayanan di Kecamatan Sukabumi.

#### b. Data Sekunder

Dari Data yang sudah jadi lalu instansi mempublikasikan untuk umum data yang sudah dikumpulkan diolah dan disajikan hal ini pengertian dari data sekunder tersedianya data sekunder.<sup>13</sup> Pelengkap dari data ini merupakan data sekunder yang di dapat melalui buku karya dan hal sebagainya. Data-data tersebut digunakan dengan saling melengkapi

<sup>12</sup> Kontjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: Gramedia, 1981).

<sup>13</sup> Ibid. 90.

karena data yang ada dilapangan tidak akan sempurna jika tidak ditunjang dengan data perpustakaan. Dengan mempergunakan kedua sumber data tersebut maka data yang terhimpun dapat memberikan validitas dan dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya.

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Metode Wawancara (Interview)

Adapun jenis Interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yaitu suatu pelaksanaan interview pada saat melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen, penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis.<sup>14</sup> Sehingga dengan wawancara terstruktur ini setiap responden yang diberikan pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Interview ini juga ditujukan kepada Camat Sukabumi, Kepala Bagian Umum Kecamatan Sukabumi, Pegawai pelayanan Kecamatan Sukabumi dan Warga Kecamatan Sukabumi. Untuk memperoleh informasi mengenai Etos Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Melaksanakan Pelayanan Publik di Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung.

Interview ini ditujukan kepada informan dan responden dari perangkat aparaturnya kecamatan dan masyarakat yang sudah menggunakan jasa pelayanan di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

#### b. Metode Observasi

Metode Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala pada obyek penelitian. Unsur-Unsur yang tampak itu disebut data atau informasi yang harus diamati dan dicatat secara benar dan lengkap.<sup>15</sup> Metode ini untuk memperoleh data data dan mencatat fenomena-fenomena yang Nampak dalam objek penelitian.

Metode ini juga dapat bermanfaat untuk mensinyalir data yang kurang objektif dari data yang dikemukakan oleh para responden melalui interview, dengan demikian data yang diperoleh benar-benar merupakan data yang dapat dipertanggung jawabkan. Pengamatan yang dilakukan terkait lima dimensi pelayanan publik yang mempunyai beberapa indikator yakni penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melayani, penggunaan alat bantu, keahlian menggunakan alat bantu, respon terhadap pengguna layanan, melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat atau tidak, melakukan pelayanan tepat waktu atau tidak, merespon keluhan pelanggan atau tidak, mempunyai jaminan pelayanan tepat waktu atau tidak, mempunyai jaminan kepastian biaya atau tidak, mendahului kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan santun dan ramah atau tidak bersikap diskriminasi atau tidak, melayani setiap pengguna pelayanan atau tidak di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung, diharapkan observasi bisa memberikan data yang cukup memadai.

---

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D*. (Bandung: Alfabeta, 2016).

<sup>15</sup> Hadari Nawawai, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Jakarta: Gaja Mada, University, 1998).

### c. Metode Dokumentasi

Data yang dikumpulkan berupa arsip, buku, teori dan hal sebagainya ini termasuk dalam kategori dokumentasi. Dokumentasi juga merupakan metode pelengkap.<sup>16</sup> Dicari tahu dengan sangat detail yang berkaitan dengan kecamatan. Metode ini dapat berupa statistik kecamatan, peta wilayah dan administrative. Dalam kegiatan ini dokumentasi berperan sebagai alat kontrol data-data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

### 4. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh di lapangan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif yaitu : “digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, dipisah-pisahkan menurut kategori untuk diambil suatu kesimpulan.”<sup>17</sup> Dalam menarik kesimpulan akhir penulis menggunakan metode berfikir induktif. Berfikir induktif yaitu “berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang khusus itu ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum”.<sup>18</sup>

Metode analisa data pada penelitian ini menggunakan cara berfikir induktif, yaitu berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit, kemudian dari fakta-fakta dan peristiwa-peristiwa yang konkrit itu ditarik generalisasi-generalisasi umum.<sup>19</sup> Teknik analisis yang digunakan dekriptif analisis, dengan mencari gambaran yang sistematis, factual dan actual mengenai fakta-fakta dan kegiatan yang terkait dengan etos kerja aparatur sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan publik di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.




---

<sup>16</sup> Ibid , h.133

<sup>17</sup> Ibid. , h.132

<sup>18</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Balai Pustaka, 1999).

<sup>19</sup> Ibid., h. 47.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Etos Kerja

##### 1. Pengertian Etos Kerja

Etos berawal dari bahasa Yunani yakni (Ethos) yang berarti jiwa/watak, kepribadian diri seseorang. Etos terbentuk oleh bermacam-macam kebiasaan, pengaruh kebudayaan dalam suatu masyarakat yang diyakininya.<sup>20</sup> Menurut Ensiklopedia etos ialah Falsafah hidup yang khas dari golongan sekelompok social. Sedangkan Etos Kerja ialah semangat yang dilakukan dalam semua bentuk usaha yang dilakukan manusia baik dalam materi, intelektual dan fisik. Sependapat dengan itu Franz Magnis Suseno menyimpulkan bahwa etos adalah semangat dan sikap batin tetap seseorang atau sekelompok orang sejauh di dalamnya termuat tekanan moral dan nilai-nilai moral tertentu. Sedangkan Clifford Geertz mengartikan etos sebagai sikap yang mendasar terhadap diri dan dunia yang dipancarkan hidup. Dengan demikian, etos menyangkut semangat hidup, termasuk semangat bekerja, menuntut ilmu pengetahuan dan meningkatkan keterampilan agar dapat membangun kehidupan yang lebih baik dimasa depan. Manusia tidak dapat memperbaiki hidupnya tanpa semangat kerja, pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang pekerjaan yang ditangani.<sup>21</sup> Etos kerja yang tinggi seyogyanya dimiliki setiap pegawai atau pemimpin di suatu lembaga, ini sangat dibutuhkan kerja keras dan komitmen yang tinggi dari setiap pegawai, kalau tidak organisasi tidak akan berkembang, dan memenangkan persaingan dalam merebut kepercayaan masyarakat.

Etos juga mempunyai nilai moral yaitu suatu pandangan batin yang bersifat mendarah daging dengan menghasilkan pekerjaan yang baik, bahkan sempurna, nilai-nilai Islam yang diyakini dapat diwujudkan. Karenanya, etos bukan sekedar kepribadian atau sikap, melainkan lebih mendalam lagi, dia adalah martabat, harga diri, dan jati diri seseorang. Etos menunjukkan pula sikap dan harapan seseorang. Harapan diartikan sebagai keterpautan hati kepada yang diinginkannya terjadi di masa yang akan datang perbedaannya antara harapan dengan angan-angan adalah bahwasannya angan-angan membuat seseorang menjadi pemalas dan terbuai dengan khayalannya tanpa mau mewujudkannya.<sup>22</sup>

Sedangkan etos kerja menurut Max Webber adalah sikap dari masyarakat terhadap makna kerja sebagai pendorong keberhasilan usaha dan pembangunan, Etos kerja merupakan fenomena sosiologi yang eksistensinya terbentuk oleh hubungan produktif yang timbul sebagai akibat dari struktur ekonomi yang ada dalam masyarakat.<sup>23</sup>

Menurut Pandji Anoraga, etos kerja adalah suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau suatu umat terhadap kerja. Kalau pandangan dan sikap itu melihat bekerja

---

<sup>20</sup> Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islam*.

<sup>21</sup> Tebba Sudirman, *Bekerja Dengan Hati* (Jakarta: Bee Media Sosial, 2010).

<sup>22</sup> Tasmara Toto, *Membudayakan Etos Kerja* (Jakarta: Gema Insani, 2002).

<sup>23</sup> Sudirman. h.16

sebagai sebagai suatu hal yang luhur untuk eksistensi manusia sebagai etos kerja itu akan tinggi. Sebaliknya kalau melihat kerja sebagai suatu hal yang tak berarti untuk kehidupan manusia. Apalagi kalau sama sekali tidak ada pandangan dan sikap terhadap kerja. Oleh sebab itu untuk menimbulkan pandangan dan sikap yang menghargai kerja sebagai suatu hal yang luhur, diperlukan dorongan atau motivasi.

Menurut Jansen H. Sinamo, etos kerja professional adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakala pada kesadaran, keyakinan yang fundamental disertai komitmen yang total pada paradigma kerja integral. Istilah paradigma disini berarti konsep utama tentang kerja itu sendiri yang mencakup idealisme yang mendasari, prinsip-prinsip yang mengatur, nilai-nilai yang menggerakkan, sikap-sikap yang dilahirkan, standar-standar yang hendak dicapai, termasuk karakter utama, pikiran dasar, kode etik, kode moral dan kode perilaku bagi para pemeluknya. Jadi jika seseorang, suatu organisasi atau suatu komunitas menganut paradigm kerja tertentu, percaya padanya secara tulus dan serius, serta berkomitmen pada paradigma kerja tersebut maka kepercayaan itu akan melahirkan sikap kerja dan perilaku kerja mereka secara khas itulah etos kerja mereka, dan itupula budaya kerja mereka.<sup>24</sup>

Dengan kata lain, etos kerja juga berupa gerakan penilaian dan mempunyai gerak evaluative pada tiap-tiap individu dan kelompok. Dengan evaluasi tersebut akan tercipta gerak grafik menaik dan meningkat dalam waktu-waktu berikutnya. Ia juga bermakna cermin atau bahan pertimbangan yang dapat dijadikan pegangan bagi seseorang untuk menentukan langkah-langkah yang akan diambil kemudian. Ringkasnya etos kerja adalah *double standar of life* yaitu sebagai daya dorong di satu sisi, dan nilai pada setiap individu atau kelompok pada sisi lain.

## 2. Ciri-Ciri Etos Kerja

Ciri-ciri orang yang mempunyai dan menghayati etos kerja akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya yang dilandaskan pada suatu keyakinan yang sangat mendalam bahwa bekerja itu merupakan bentuk ibadah, suatu panggilan dan perintah Allah yang akan memuliyakan dirinya, memanusiakannya sebagai bagian dari manusia pilihan (*Khairu Ummah*),<sup>25</sup> diantaranya:

### 1) Memiliki Jiwa Kepemimpinan (Leadership)

Memimpin berarti mengambil peran secara aktif untuk mempengaruhi orang lain, agar orang lain tersebut dapat berbuat sesuai dengan keinginannya. Kepemimpinan berarti kemampuan untuk mengambil posisi dan sekaligus memainkan peran (*role*), sehingga kehadiran dirinya memberikan pengaruh pada lingkungannya.

<sup>24</sup> Sinamo Jansen H, *8 Etos Kerja Profesional* (Jakarta: PT. Malta Print Indo, 2008).

<sup>25</sup>Toto, *Membudayakann Etos Kerja*.h.73

## 2) Selalu Berhitung Waktu

Sebagaimana Rasulullah bersabda dengan ungkapannya yang paling indah. “Bekerjalah untuk duniamu, seakan-akan engkau akan hidup selama-lamanya dan beribadallah untuk akhirat seakan-akan engkau akan mati besok”.

## 3) Menghargai Waktu

Dia sadar waktu adalah netral dan terus merayap dari detik ke detik, dan diapun sadar bahwa sedetik yang lalu tak pernah akan kembali padanya. Waktu baginya adalah aset *Ilahiyah* yang sangat berharga, adalah lading subur yang membutuhkan ilmu dan amal untuk diolah dan dipetik hasilnya pada waktu yang lainnya.

## 4) Tidak Pernah Merasa Puas

Dia tidak pernah merasa puas berbuat kebaikan (*positive improvements*), karena merasa puas di dalam kebaikan, adalah tanda-tanda kematian kreativitas. Sebab itu sebagai konsekuensi logisnya, tipe seorang mujahid itu akan tampak dari semangat juangnya, yang tak mengenal lelah, tidak ada kamus menyerah, pantang surut apalagi terbelenggu dengan kemalasan yang nista.

## 5) Hidup Berhemat dan Efisien

Orang yang berhemat adalah orang yang mempunyai pandangan jauh ke depan. Dengan berhemat bukanlah dikarenakan ingin mempunyai kekayaan, sehingga melahirkan sifat kikir individualistis, tetapi berhemat dikarenakan ada suatu reserve, bahwa tidak selamanya waktu itu berjalan secara lurus, ada *up and down*, sehingga berhemat berarti mengestimasi apa yang akan terjadi dimana yang akan datang.

## 6) Memiliki Jiwa Wiraswasta

Dia memiliki semangat wiraswasta yang tinggi, tahu memikirkan segala fenomena yang ada disekitarnya, merenung dan kemudian bergelora semangatnya untuk mewujudkan setiap renungan batinnya dalam bentuk yang nyata dan realistis.

## 7) Memiliki Insting Bertanding dan Bersaing

Insting bertanding merupakan butir darah dan sekaligus mahkota kebesaran setiap muslim yang sangat posesif untuk selalu tampil meraih prestasi atau *avhievements* yang tinggi. Dia tidak akan pernah menyerah pada kelemahan atau pengertian nasib dalam artian sebagai seorang fatalis.

## 8) Keinginan untuk Mandiri (Independent)

Keyakinan akan nilai tauhid penghayatannya terhadap *ikrar-iyaka na'budu*, menyebabkan setiap pribadi muslim yang memiliki semangat jihad sebagai etos kerjanya, adalah jiwa yang merdeka.

## 9) Haus akan Memiliki Sifat Keilmuan

Seseorang yang mempunyai wawasan keilmuan tidak pernah cepat menerima sesuatu sebagai *taken for granted* karena sifat pribadinya yang kritis dan tak pernah mau menjadi kerbau yang jinak, yang mana hanya manut kemana hidungnya ditarik. Dia sadar bahwa dirinya tidak boleh ikut-ikutan tanpa

pengetahuan karena seluruh potensi dirinya suatu saat akan diminta bertanggung jawaban dari Allah SWT.

10) Berwawasan Makro Universal

Dengan wawasan yang luas, seorang menjadi manusia yang bijaksana. Mampu membuat pertimbangan yang tepat, serta setiap keputusannya lebih mendekati kepada tingkat presisi (ketepatan) yang terarah dan benar.

11) Memperhatikan Kesehatan dan Gizi

12) Ulet dan Pantang Menyerah

13) Berorientasi pada Produktivitas

14) Memperkaya Jaringan Silaturahmi

Kualitas silaturahmi yang dinyatakan dalam bentuk sambung rasa yang dinamis dapat memberikan dampak yang sangat luas, apalagi dunia bisnis adalah dunia relasi.<sup>26</sup>

Dalam buku yang juga karangan Toto Tasmara disebutkan ada 25 ciri etos kerja muslim yaitu:

- 1) Mereka kecanduan terhadap waktu
- 2) Mereka memiliki moralitas yang bersih (Ikhlas)
- 3) Mereka kecanduan kejujuran
- 4) Istiwomah, kuat pendirian
- 5) Mereka Kecanduan disiplin
- 6) Konsekuen dan berani menghadapi tantangan (challenge)
- 7) Mereka memiliki komitmen
- 8) Mereka memiliki sikap percaya diri
- 9) Mereka orang yang kreatif
- 10) Mereka tipe orang yang bertanggung jawab
- 11) Mereka bahagia karena melayani
- 12) Mereka memiliki harga diri
- 13) Memiliki jiwa kepemimpinan (leadership)
- 14) Mereka berorientasi ke masa depan
- 15) Hidup bermanfaat dan efisien
- 16) Memiliki jiwa wiraswasta
- 17) Memiliki insting bertanding
- 18) Keinginan untuk mandiri
- 19) Mereka kecanduan belajar dan haus mencari ilmu
- 20) Memiliki semangat perantauan
- 21) Tangguh dan pantang menyerah
- 22) Memperkaya jaringan silaturahmi
- 23) Berorientasi pada produktivitas
- 24) Mereka memiliki semangat perubahan (spirit of change)
- 25) Mereka memiliki semangat perubahan (spirit of change)

---

<sup>26</sup>Toto, *Membudayakan Etos Kerja*.h.29-41

### 3. Faktor Terbentuknya Etos Kerja

Terbentuknya etos kerja dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya yaitu:<sup>27</sup>

#### a. Agama

Pada dasarnya adalah merupakan suatu sistem nilai yang akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berfikir, bersikap, dan bertindak seseorang tentu diwarnai oleh ajaran agama yang dianut jika seseorang sungguh-sungguh dalam kehidupan beragama. Etos kerja yang rendah secara tidak langsung dipengaruhi dengan rendahnya kualitas keagamaan dan orientasi nilai budaya yang konservatif turut menambah kokohnya tingkat etos kerja yang rendah.

#### b. Budaya

Sikap mental, disiplin, dan semangat kerja juga disebut sebagai etos budaya dan secara operasional etos budaya ini juga disebut sebagai etos kerja. Kualitas etos kerja ini ditentukan oleh system orientasi nilai budaya masyarakat yang bersangkutan. Masyarakat yang memiliki sistem nilai budaya maju akan memiliki etos kerja yang tinggi dan sebaliknya, masyarakat yang memiliki sistem nilai budaya yang konservatif akan memiliki etos kerja yang rendah, bahkan bias sama sekali tidak memiliki etos kerja.

#### c. Sosial Politik

Tinggi rendahnya etos kerja masyarakat dipengaruhi oleh ada tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan dapat menikmati hasil kerja keras dengan penuh. Etos kerja harus dimulai dengan kesadaran akan pentingnya arti tanggungjawab kepada masa depan bangsa dan Negara. Dorongan untuk mengatasi kemiskinan, kebodohan, dan keterbelakangan hanya mungkin timbul jika masyarakat secara keseluruhan memiliki orientasi kehidupan yang terpacu ke masa depan yang lebih baik.

#### d. Kondisi Lingkungan Geografis

Etos kerja dapat muncul dikarenakan geografis. Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat, dan bahkan mengundang pendatang untuk mencari penghidupan di lingkungan tersebut.

#### e. Pendidikan

Etos kerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etos kerja keras. Meningkatnya kualitas penduduk dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu disertai dengan peningkatan dan peluasan pendidikan,

---

<sup>27</sup> Anoraga Panji, *Psikologi Kerja* (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 1992).



keahlian dan keterampilan sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas masyarakat sebagai pelaku ekonomi.

f. Struktur Ekonomi

Tinggi rendahnya etos kerja masyarakat dipengaruhi oleh ada tidaknya struktur ekonomi, yang mampu memberikan insentif bagi anggota masyarakat untuk bekerja keras dan menikmati hasil kerja keras mereka dengan penuh.

g. Motivasi Intrinsik Individu<sup>28</sup>

Individu yang memiliki etos kerja yang tinggi adalah individu yang bermotivasi tinggi. Etos kerja merupakan suatu pandangan atau sikap yang didasari oleh nilai-nilai yang diyakini seseorang. Keyakinan inilah yang menjadi suatu motivasi kerja. Maka etos kerja juga dapat dipengaruhi oleh motivasi seseorang yang bukan bersumber dari luar diri, tetapi yang tertanam dalam diri sendiri, yang sering disebut dengan motivasi intrinsik.

#### 4. Penyebab Etos Kerja

Pada dasarnya ada beberapa penyebab etos kerja masyarakat Indonesia Menurut Raharjo (2001), diantaranya :

- 1) Banyaknya pekerja yang hanya lulusan SD,SMP,dan SLTA Di Negara Indonesia masih banyak sekali tenaga-tenaga kerja yang hanya lulusan SD. Indonesia masih berada di titik rendah, yaitu sulit bersaing dengan Negara lain. Menghadapi persoalan maha besar yang dari tahun ke tahun yang tak pernah terselesaikan.Pengembangan SDM yang terencana dan berkelanjutan merupakan kebutuhan yang mutlak terutama untuk masa depan. Hal ini di dukung oleh Pandji Anoraga (1995) etos kerja diartikan sebagai pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja.
- 2) Mutunya kurang dari standar  
Sudah lumrah didengar bahwa salah satu faktor yang mengakibatkan Indonesia selalu dipandang memiliki SDM yang rendah yakni karena penduduk Indonesia yang memiliki etos kerja yang rendah. Namun mengapa di zaman yang semakin modern ini SDM Indonesia dipandang memiliki etos kerja yang rendah. Etos kerja masyarakat Indonesia sangat di tentukan oleh perubahan ekonomi, politik, social, dan budaya. Selain itu, masyarakat Indonesia terdiri dari berbagai ragam etnis dan suku bangsa yang tersebar diseluruh nusantara.
- 3) Budaya  
Buruknya etos kerja di Indonesia terlihat dari bidang birokrasi dimana untuk duduk di jabatan tersebut harus menyogok, yang mencerminkan etos kerja yang mengutamakan jabatan demi uang dan kekuasaan dari pada prestasi, pelayanan publik dan produktivitas.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Yanhar Jamaludin, 'Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik', *Tapis*, 12 (2016), No.1.

<sup>29</sup> Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Tiara Wicana, 2010).

#### 4) Sejarah Bangsa Indonesia

Pada masa dahulu nenek moyang masyarakat Indonesia sesungguhnya merupakan orang yang sangat ulet dan rajin serta terampil. Namun pada era berikutnya etos kerja masyarakat Indonesia mengalami kemunduran. Hal ini salah satunya disebabkan oleh keberadaan sumber daya alam Indonesia yang melimpah ruah dan keadaan iklim yang memiliki hanya dua musim hujan dan musim kemarau menimbulkan masyarakat Indonesia tidak perlu bekerja keras dalam pemenuhan kehidupannya. Namun di karenakan etos kerja yang kurang baik mengakibatkan Indonesia sampai saat ini masih menjadi Negara berkembang.

#### 5) Serta pemerintah dan kebijakan yang diambil dalam melayani kebutuhan masyarakat masih jauh dari optimum

Setiap individu selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas hidupnya. Fasilitas yang canggih dan lengkap, belum merupakan jaminan akan berhasilnya suatu organisasi tanpa diimbangi oleh kualitas pegawai yang akan memanfaatkan kualitas tersebut. Untuk itu dibutuhkan sumber daya pegawai yang handal, dalam pengetahuan, keterampilan, sikap, kedisiplinan dan lainnya. Dalam meningkatkan kualitas dan transparansi dalam melayani kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini didukung oleh teori Really (2003) Perlengkapan dan fasilitas adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Fasilitas yang kurang lengkap akan mempengaruhi kelancaran pegawai dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh pemerintah akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

### 5. Indikator Etos Kerja

Menurut Eko Jalu Santoso terdapat indicator etos kerja.<sup>30</sup> :

- a. Jujur dan Berintegritas
  1. Berani bekerja jujur itu cerdas dan mulia
  2. Meraih sukses melalui kejujuran
  3. Bekerja dengan integritas tinggi
- b. Cerdas memiliki kreativitas
  1. Mengoptimalkan kecerdasan emosi dalam bekerja
  2. Pekerja berpengetahuan dan pribadi pembelajar
- c. Empati penuh peduli
  1. Memiliki mentalitas melayani dengan hati
  2. Bekerja dengan empati penuh peduli
- d. Ikhlas penuh kecintaan
  1. Bekerja dengan moralitas bersih dan ikhlas
  2. Bekerja dengan kecintaan sepenuh hati
- e. Mengutamakan kerjasama atau sinergisme
  1. Bekerja bersama adalah kesuksesan
  2. Mampu bekerja sama dalam tim berkinerja tinggi

---

<sup>30</sup> Jalu Eko Santoso, *7 Etos Kerja Terbaik Dan Mulia* (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2012).

3. Keterampilan membangun jalinan silaturahmi
- f. Disiplin penuh tanggung jawab
  1. Kerja sebagai bentuk sebagai eksistensi diri
  2. Membudayakan disiplin dalam diri
  3. Bekerja benar dengan penuh tanggung jawab
  4. Pandai menghargai waktu dalam bekerja

## 6. Disiplin Kerja

### a. Pengertian disiplin kerja

Disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur.<sup>31</sup> Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manager untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku<sup>32</sup>.

Menurut Hasibuan dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (2004) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.<sup>33</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa disiplin kerja merupakan “suatu sikap dan perilaku yang berniat untuk mentaati segala peraturan organisasi yang didasarkan atas kesadaran diri untuk menyesuaikan dengan peraturan organisasi.”(Helmi 1996)

Disiplin kerja karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan dalam rangka mewujudkan perusahaan. Sikap disiplin kerja yang dimiliki oleh karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Tanpa disiplin kerja karyawan yang baik sulit perusahaan mencapai hasil yang optimal. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan.

Kedisiplinan perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada. Hukuman diperlukan dalam meningkatkan kedisiplinan dan mendidik karyawan supaya menaati semua peraturan perusahaan. Pemberian hukuman harus adil dan tegas terhadap semua karyawan. Dengan keadilan dan ketegasan, sasaran pemberian hukuman tercapai. Peraturan tanpa diimbangi pemberian hukuman yang tegas bagi pelanggarannya bukan menjadi alat pendidik bagi karyawan. Tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mewujudkan tujuannya.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap yang tercermin dari perbuatan atau tingkah laku karyawan, berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan dan ketentuan yang ditetapkan perusahaan. Dalam hal ini disiplin tidak hanya dalam bentuk ketaatan saja melainkan juga tanggung

<sup>31</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004).

<sup>32</sup> Rivai Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: Muri Kencana, 2004).

<sup>33</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004).

jawab yang diberikan oleh organisasi, berdasarkan pada hal tersebut diharapkan efektivitas pegawai akan meningkat dan bersikap serta bertingkah laku disiplin.

b. Indikator Disiplin Kerja

Menurut Soejono (dalam jumjuma,2011:11), Indikator dari disiplin kerja yaitu :

- 1) Ketepatan Waktu, para pegawai datang ke tempat kerja tepat waktu, tertib dan teratur, dengan begitu dapat dikatakan disiplin kerja baik.
- 2) Menggunakan peralatan dan perlengkapan dengan baik, sikap hati-hati dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan, dapat menunjukkan bahwa seseorang memiliki disiplin kerja yang baik, sehingga peralatan dan perlengkapan dapat terhindar dari kerusakan.
- 3) Tanggung jawab yang tinggi, pegawai senantiasa menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab atas hasil kerja, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang baik.
- 4) Ketaatan terhadap aturan tempat kerja
- 5) Pegawai memakai seragam, menggunakan kartu tanda pengenal, membuat izin bila tidak masuk kerja, juga merupakan cerminan dan disiplin yang tinggi.

## B. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya tidak bias terlepas dari masyarakat, masyarakat yang terdiri dari sekelompok orang atau manusia selalu membutuhkan pelayanan, meskipun pelayanan publik tidak bias terlepas pada administrasi yang diatur oleh Negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>34</sup>

Menurut B.Linois, dalam buku etika publik definisi pelayanan publik adalah “Semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin, diatur dan juga diawasi oleh pemerintah, karena diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan kesaling-ketergantungan sosial, dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan kekuatan pemerintah.”<sup>35</sup>

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

<sup>34</sup> Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2013).

<sup>35</sup> Haryatmoko, *Etika Publik* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011).

Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>36</sup>

Manajemen baru administrasi publik, membuat batas antara instansi pemerintah, swasta, dan sector-sektor non profit yang semakin kabur, sehingga pelayanan public memiliki makna yang lebih luas. Dengan beragamnya sector penyedia pelayanan publik, mobilitas dan penyedia pelayanan publik, dan perubahan pada penyedia jasa/kerja menimbulkan perubahan besar dalam pelayanan publik. Sehingga pengertian baru pelayanan publik perlu memperhitungkan unsure-unsur dibawah ini:

- a) Menurut B.Libois di dalam buku Etika Publik, pelayanan public merupakan pengambilalihan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan, atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan.
- b) Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik didalam maupun diluar sector publik. Ada pula yang berbentuk perusahaan swasta (BUMN); asosiasi-asosiasi yang berasal dari inisiatif pribadi atau swasta diakui memiliki fungsi pelayanan publik (organisasi keagamaan, asosiasi nirlaba).
- c) J.S Bowman mendefinisikan pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberikan pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil.
- d) Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespon kebutuhan publik sebagai konsumen. Kebutuhan dasar yang tidak selalu bias dipenuhi oleh pihak swasta, asosiasi, atau orang perseorangan.<sup>37</sup>

Oleh karena itu pelayanan publik dapat diartikan sebagai, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>38</sup>

Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya, sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan yang baik.

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

<sup>36</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik'.

<sup>37</sup> Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima* h.14

<sup>38</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).



3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

e. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika(telematika).

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet tempat ibadah dan lain-lain.<sup>39</sup>

## 2. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan adminsitratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

---

<sup>39</sup> Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. h.88

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : Jaringan telepon, Penyediaan Tenaga Listrik, Penyediaan Air Bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, Penanggulangan bencana, Pelayanan sosial.

### 3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsure-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Atep Adya Bharata mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsure penting dalam proses pelayanan publik yaitu:<sup>40</sup>

a. Penyediaan Layanan

Mereka yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

b. Penerima Layanan

Mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

c. Jenis Layanan

Layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

d. Kepuasan Pelanggan

Dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:<sup>41</sup>

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.

<sup>40</sup> Barata Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. h.11

<sup>41</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2006).

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah(pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

#### 4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yng dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006), factor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan factor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.<sup>42</sup>

Menurut Atep Adya Bharata (2003), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :<sup>43</sup>

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas internal (Interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas eksternal (Pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Dengan demikian manajemen strategi pelayanan publik yang professional harus lebih berorientasi pada paradigm goal governance yang didasarkan pada pendekatan manajemen baru baik secara teoritis maupun praktis.<sup>44</sup>

Menurut Vincent Gaspersz (2011), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

<sup>42</sup> Kasmir. *Manajemen Perbankan*. h. 3

<sup>43</sup> Barata Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Publik*. h. 37

<sup>44</sup> Abd Qohar, 'Tata Birokrasi Yang Baik Sebagai Determinasi Profesionalisme Pelayanan Publik', *Teropong Aspirasi Politik Islam*, 5 No.1. Tata Birokrasi (2009).

- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak factor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu factor internal dan eksternal yang menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

## 5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :<sup>45</sup>

- a. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/7/2003 antara lain adalah :<sup>46</sup>

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan : 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan. 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

---

<sup>45</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik'. Tentang azas-azas Pelayanan Publik

<sup>46</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.Pan/7/2003', 2003.

- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi :<sup>47</sup>

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

---

<sup>47</sup> Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.Pan/7/2003'.



Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bias mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

## 6. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjuk melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>48</sup>

Manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah dimaknai sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan kewenangannya, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan Negara dan dalam upaya mewujudkan pelayanan, paradigma pelayanan publik berkembang dengan focus pengelolaan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*Costumer driven government*), dengan cirri-ciri berikut :

- a. Lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan, melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya peluang yang kondusif bagi kegiatan pelayanan oleh masyarakat.
- b. Lebih memfokuskan diri kepada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang telah dibangun bersama.
- c. Menerapkan sistem kompetisi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu.
- d. Berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi.
- e. Lebih mengutamakan keinginan masyarakat.

---

<sup>48</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012).

- f. Dalam hal tertentu, pemerintah berperan juga untuk memperoleh pendapatan dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan.
- g. Lebih mengantisipasi permasalahan pelayanan.
- h. Lebih mengutamakan disentrilisasi dalam pelayanan.
- i. Menerapkan sistem pasar dalam pelayanan.

## 7. Dimensi Pelayanan Publik<sup>49</sup>

### a. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen/pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

### b. Keandalan (Realibility)

Kehandalan adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa/pelayanan yang dijanjikan, dengan akurat dan terpercaya. Artinya pelayanan yang diberikan harus handal dan bertanggung jawab, serta karyawan harus bersikap sopan dan ramah.

### c. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap pelayanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan/instansi yang terkait dalam memberikan pelayanan.

### d. Perhatian (Emphaty)

Sebuah perhatian adalah kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada orang lain.

### e. Kemampuan Fisik (Tangible)

Kemampuan fisik adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi, dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik (yang tampak/Tangible). Salah satu catatan penting bagi pelaku pemberi layanan, bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan sisi penampilan fisik para karyawan dalam memberikan pelayanan yang santun dan beretika.

---

<sup>49</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011).

### C. Tinjauan Pustaka

Karya ilmiah dengan tema pengaruh, adapun karya-karya ilmiah yang ada sebagai berikut:

1. Skripsi dengan judul *Etos Kerja Dalam Islam dan Aplikasinya Pada Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah studi di Kecamatan Tanjung Senang*, Pemikiran Politik Islam, Fakultas Ushuluddin, 2014. Dimana fokus kajian pada permasalahan pentingnya etos kerja dalam penyelenggaraan pemerintah demi kinerja berjalan dengan semestinya.<sup>50</sup> Perbedaan dengan skripsi ini adalah dalam pelaksanaan aparatur sipil Negara menjalankan pelayanan publik.
2. Skripsi dengan judul *Birokrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik studi Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk E-KTP di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung* karya Muhammad Nurholis, Pemikiran Politik Islam, Fakultas Ushuluddin, 2012. Dimana fokus kajian pada permasalahan tentang usaha yang dilakukan secara sadar dan sistematis dalam mentransformasikan segala sesuatu yang berkenaan dengan proses pelaksanaan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik (dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP) di Sukarame Kota Bandar Lampung<sup>51</sup>. Perbedaan dengan skripsi ini mencakup semua dimensi pelayanan publik terhadap penilaian etos kerja.
3. Skripsi dengan judul *Peran Camat dalam Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai ( studi di Kantor Kecamatan Way Khilau Kabupaten Pesawaran)* Karya Risma Rini, Pemikiran Politik Islam, Fakultas Ushuluddin , 2015. Dimana fokus kajian pada untuk mengetahui perilaku seorang camat dalam struktur social organisasi yang dipimpinnya dalam membina, mempengaruhi, mengarahkan dan mengarahkan serta mampu menumbuhkan disiplin kerja yang tinggi bagi para pegawainya.<sup>52</sup> Perbedaan dengan skripsi ini adalah untuk mengetahui penilaian masyarakat dalam Etos Kerja Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan pelayanan Publik.

Penelitian ini memfokuskan kajiannya pada bagaimana pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung, Tantangan dan Hambatan apakah yang mempengaruhi Etos Kerja aparatur Kecamatan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

---

<sup>50</sup> Dani Saputra, 'Etos Kerja Dalam Islam Dan Aplikasinya Pada Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah (Studi Di Kecamatan Tanjung Senang)', 2014.

<sup>51</sup> Muhammad Nurholis, 'Birokrasi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk E-KTP Di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung)', 2012.

<sup>52</sup> Risma Rini, 'Peran Camat Dalam Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai (Studi Di Kantor Kecamatan Way Khilau Kabupaten Pesawaran)', 2015.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata Adya, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Yudhistira, 2003)
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2011)
- Haryatmoko, *Etika Publik* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011)
- Jamaludin, Yanhar, 'Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik', *Tapis*, 12 (2016), No.1
- Jansen H, Sinamo, *8 Etos Kerja Profesional* (Jakarta: PT. Malta Print Indo, 2008)
- Kartono, Kartini, *Pengantar Metodologi Riset Sosial* (Bandung: Mandar Maju VIII, 1996)
- Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2006)
- Kontjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: Gramedia, 1981)
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004)
- Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Yogyakarta: Tiara Wicana, 2010)
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik', 2003
- , 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.Pan/7/2003', 2003
- Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara, 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah', 2004
- Nawawai, Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Jakarta: Gaja Mada, University, 1998)
- Nina, Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2013)
- Nurholis, Muhammad, 'Birokrasi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk E-KTP Di Kecamatan Sukrame Kota Bandar Lampung)', 2012
- Panji, Anoraga, *Psikologi Kerja* (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 1992)
- Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 'Departemen Dalam Negeri', 2004
- Peraturan Pemerintah, 'Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai', 2010
- Qohar, Abd, 'Tata Birokrasi Yang Baik Sebagai Determinasi Profesionalisme Pelayanan Publik', *Teropong Aspirasi Politik Islam*, 5 No.1.Tata Birokrasi (2009)
- Ratminto, Dan Atik septi winarti, *Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007)
- Rini, Risma, 'Peran Camat Dalam Peningkatan Disiplin Kerja Pegawai (Studi Di Kantor Kecamatan Way Khilau Kabupaten Pesawaran)', 2015
- Salady, Hasan, *Ensiklopedia Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 1990)
- Santoso, Jalu Eko, *7 Etos Kerja Terbaik Dan Mulia* (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2012)

- Saputra, Dani, 'Etos Kerja Dalam Islam Dan Aplikasinya Pada Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintah (Studi Di Kecamatan Tanjung Senang)', 2014
- Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Balai Pustaka, 1999)
- , *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004)
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Sudirman, Tebba, *Bekerja Dengan Hati* (Jakarta: Bee Media Sosial, 2010)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D.* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sukabumi, Kecamatan, and Dalam Angka, 'Kecamatan Sukabumi Dalam Angka 2019', 2019
- Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2012)
- Toto, Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam* (Jakarta: Gema Insani, 2002)
- , *Membudayakann Etos Kerja* (Jakarta: Gema Insani, 2002)
- Veithzal, Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: Muri Kencana, 2004)

